

姓名：王隽

尊敬的局長大人，您好：

我是一名來自南京的遊客，於 2012 年 9 月底、10 月初和家人及同事一行，參團在臺灣旅遊了八天。這八天給我們都留下了美好的印象。

前段時間在網路上無意間看到一些報導，都是關於臺灣一位“金牌”導遊，因看盡陸客團光怪陸離的亂象，不忍再見臺灣旅遊業向下沉淪，不得已退出市場的沉痛告白。看完這些報導後，令我有些許驚訝，隨後，我又在網路上搜索到了臺灣觀光局的網址，前去流覽一番，看到了貴局在近期清整行業所進行的一些措施所相關的新聞資訊，這樣的態度讓人感覺很溫暖。

2012/11/19 觀光局維護導遊帶團權益 堅持旅行團接待品質

2012/11/12 交通部觀光局持續辦理聯合稽查 展現維護旅遊品質與安全的決心

2012/11/08 交通部觀光局多項措施遏止以購物主導陸客旅遊市場亂象

2012/11/08 陸客順口溜與實際感受大不同

其實旅遊業內的一些已成定勢的行規，在任何地方都是存在的，因為我之前對臺灣的旅遊行業可謂毫無知曉，只是從一些曾去過的友人那裏獲得些許半點。賴導遊文中所述，不知是我所未能得見的普遍現實，或是部分旅行社和導遊存在的特例，我無從評說，只想在此講述我於臺灣這 8 天的經歷和感受。

9 月 28 日晚間到達臺中清泉崗機場，迎接我們的導遊姓曾(曾○○)，臺灣當地接團的旅行社名為“○○○”，很大氣的名子喔。一行人剛出得機場大廳，就看到曾導笑容可掬的，迎接著每一位出來的客人。隨後在上了大巴後，曾導認真的向大家介紹說明了一下在臺灣這八天中需注意的相關事項，包括勿在禁煙場所吸煙、勿闖交通信號燈，勿擅自接觸法輪功人員，勿亂丟垃圾、勿破壞景點公務，以及臺灣這裏“人等車”的習慣等等。

8 天的行程中，曾導上車後會向大家介紹當天所在的城市和景點的概況，同時也會以一些其他的話題和內容與團員們進行互動，不至於在行駛過程中覺得乏味。到了景點他會讓我們先聽他講解，然後留出一定時間來大家拍照、自由活動。景點結束後上車點名，保證不會遺漏了哪位客人。在到達當天的住處之前，他依例要在車上告知第二天晨起和出發時間。

這 8 天裏，我和家人，還有同行的一些團友最深切的感覺，曾導在時機的拿捏上比較好，雖然和我同事所在的另一個團相比，我們晨起的時間要早，但從每天的第一個景點開始，順延下去的每一處，遊人都相對要少，不會覺得很擁擠，可以更好的觀景，每當我們準備從景點離開時，往往發現後續到來的其他團隊的大隊人馬。特別印象深刻的是在太魯閣，我們的車往外出時候，對面的路上一溜排的大巴車排著隊的在等著往裏進，當時我就在想，如果晚一步，還不知道幾點能出來呢。我們在看阿美族表演的時候，也因為之前的行程拿捏恰當，坐到最佳的觀看位置。

安排購物點是各個旅遊都會有的，因為之前看到”香港阿珍“的報導，會帶來一些負面影響，開始時心裏不免有些顧慮，儘管我姊說他的朋友評價臺灣的旅遊購物還是蠻正規的。經過一兩次的適應，我們慢慢消除了一些不好的念頭，因為曾導會向我們介紹旅遊標章、購物保證這些相關的資訊，並且在我們所經歷的購物過程中，都是自主、自願，導遊從未強迫大家一定要買甚麼，或是一定要買多少，到了規定的時間，就結束購物，集合上車前往下一處景點。

在這次的旅途中，無論行程安排、用餐調整或是其他的，只要是與原來行程不符的地方，曾導都會按要求提前告知徵得大家的同意，並請大家簽字確認，旨在維護雙方權益。由此我們也覺得，臺灣旅遊管理還是蠻正規的。

剛從機場出來登上大巴，曾導就說明一些注意事項，其中包括，如果有會面臺灣的親朋好友，必須請對方攜臺灣身分證前往酒店，通過導遊確認才可以離團。初聽時覺得，怎麼見親朋好友也這麼麻煩，過會再想想，這也是為了客人的安全負責。

原本行程中安排”鵝鑾鼻、貓鼻頭“，但曾導提前在車上跟我們說明，接到通知最南端鵝鑾鼻因交通還是道路修護的原因(不好意思，一時想不起來)不能前往，後來經過再次電話聯繫確認，實在無法成行，因此當天我們只能瀏覽貓鼻頭一處。但在回程的路上，曾導向我們表明，經與司機師傅商量一致決定，在一處便於停車的地方，讓我們下車去海灘玩一玩，因為是臨時決定的行程所以時間不能太久，只有二十分鐘，如果大家一致願意，我們就前往，哈哈，滿車的團友當然都很開心呢。

到六合夜市之前，曾導說有一些團友提出晚上不吃團餐，想去逛夜市，為保障每位客人權益，徵詢大家意見，如果都同意晚上就不安排團餐了，只要有一人反對，就仍吃團餐。其實我原本就有這個打算，既然來了不去夜市太可惜，損失一餐也沒什麼。結果大家都願意，曾導說明這一餐的費用會延到後面的某一餐，會提升那一餐的品質，當時我們都覺得意外，同時又很開心，確實說，在內地旅遊，我還沒有遇到過這樣的禮遇。其實這幾天行程中的飲食，團友們都認為很不錯，有魚、有肉、有蝦、有新鮮蔬菜~~~，在後來積累餐標的那一次晚餐，確實也比此前的品質要好一些，跟同在一起用餐的其他團的菜色相比，呵呵，我們覺得好很多了。而且，我們的這位曾導遊，每一次用餐的時候，他都會在大家入座後，監督服務員上菜直至過半，才自己去吃飯。

在臺中機場時，我們還接受了一位工作人員的隨訪，他手中的表格上很清楚地羅列著一行行的團隊資訊，包括旅行社名稱、導遊姓名、團隊來源地等等，他向我們進行了問卷調查，在場參與調查的團員，對於這八天行程都給予很好的評價。關於導遊的部分，大家都表示非常滿意，導遊很負責、很熱情、很細緻、解說很明晰。唯一敬請改善的是旅行社在流程的上的安排，如果能把購物的行程安排的晚一些，那可能效果會更好。對於這次的隨訪，我們都覺得臺灣政府效率真高阿，也很重視，準備工作很充分，內容很細緻。

綜上即是我在臺灣行的的概述，及一些切身感受，吃的好，住的好，也許購買的物品價格會比一般民生店家的貴些但至少買的放心。也許賴姓導遊文中所講述的情況不是沒有，但至少我與我的同事、朋友們在臺灣的經歷還是滿意的、開心的，沒有遇到“臺灣阿珍”。也感謝臺灣觀光局為維護臺灣旅遊業實施的措施，希望有機會，再次來臺灣旅行。